

Số: 901/KH-SYT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 11 tháng 01 năm 2024

KẾ HOẠCH

Kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Bộ Tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0); Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019 của Bộ Y tế về ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế; Quyết định số 7482/QĐ-BYT ngày 18 tháng 12 năm 2018 của Bộ Y tế về ban hành Bộ tiêu chí chất lượng đánh giá mức độ an toàn phẫu thuật; Quyết định số 2429/QĐ-BYT ngày 12 tháng 6 năm 2017 của Bộ Y tế ban hành tiêu chí đánh giá mức chất lượng phòng xét nghiệm y học; Quyết định số 4747/QĐ-BYT ngày 29 tháng 12 năm 2023 của Bộ Y tế về ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023.

Căn cứ Công văn số 257/BYT-YDCT ngày 17 tháng 01 năm 2024 của Bộ Y tế về hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023; Công văn số 118/KCB-QLCL&CĐT ngày 24 tháng 01 năm 2024 của Bộ Y tế về hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023.

Sở Y tế xây dựng Kế hoạch kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023 như sau:

I. Mục đích, yêu cầu

1. Mục đích

- Kiểm tra, đánh giá việc thực hiện các hoạt động chuyên môn, cung cấp dịch vụ khám, chữa bệnh của các bệnh viện, trung tâm y tế hoạt động theo hình thức tổ chức là bệnh viện (gọi chung là bệnh viện) làm cơ sở xây dựng kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện.

- Từng bước xếp loại chất lượng hoạt động và dịch vụ khám, chữa bệnh của các bệnh viện, là căn cứ xét thi đua, khen thưởng cho các đơn vị.

2. Yêu cầu

- Đảm bảo kiểm tra, đánh giá đầy đủ các nội dung theo Quyết định số 4747/QĐ-BYT ngày 29 tháng 12 năm 2023 của Bộ Y tế về ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023 và kiểm tra, đánh giá các chuyên đề của Sở Y tế.

- Đảm bảo việc đánh giá khách quan, công khai, minh bạch, khoa học. Kết quả kiểm tra, đánh giá đúng thực chất mức chất lượng của đơn vị.

- Các đơn vị tự kiểm tra, đánh giá trước khi đoàn Sở Y tế đánh giá.

II. Nội dung

1. Đối tượng được kiểm tra, đánh giá

- Tất cả các bệnh viện công lập, tư nhân, trung tâm y tế hoạt động theo hình thức tổ chức là bệnh viện thuộc thẩm quyền quản lý của Sở Y tế.

- Ngoài ra, Sở Y tế sẽ phối hợp với Bộ Lao động Thương binh và Xã hội, Tập đoàn Bưu chính viễn thông Việt Nam, Bộ Giao thông Vận tải kiểm tra, đánh giá chất lượng Bệnh viện Chính hình và Phục hồi chức năng, Bệnh viện đa khoa Bưu điện, Bệnh viện Giao thông vận tải.

2. Thời gian kiểm tra, đánh giá

- Bệnh viện tổ chức tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2023, đảm bảo hoàn tất trước ngày 02 tháng 02 năm 2024. Báo cáo kết quả tự kiểm tra về Sở Y tế trước ngày 05 tháng 02 năm 2024.

- Sở Y tế sẽ kiểm tra, đánh giá các đơn vị dự kiến từ ngày 28 tháng 02 năm 2024 và hoàn tất trong quý 2 năm 2024 theo phụ lục 2. Sở Y tế sẽ có văn bản chính thức thông báo thành viên Đoàn kiểm tra, đánh giá gửi đến các đơn vị sau.

3. Nội dung kiểm tra, đánh giá

3.1. Nội dung 1. Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện

- Thông tin chung, số liệu hoạt động bệnh viện trong 12 tháng (chuyên môn, tài chính, nhân lực, tổ chức, danh mục kỹ thuật, danh sách người hành nghề, danh mục trang thiết bị, sử dụng thuốc 12 tháng, báo cáo mô hình bệnh tật ICD-10; điểm kết quả đánh giá chất lượng 83 tiêu chí) báo cáo và nhập trên phần mềm kiểm tra bệnh viện: [www.qlbv.vn/ktbv](http://www qlbv.vn/ktbv).

- Tất cả các bệnh viện đang hoạt động phải thực hiện tự báo cáo, đơn vị chưa có tài khoản đề nghị gửi email qlbv.vn@gmail.com về Bộ Y tế để được cấp tài khoản và đồng thời gửi email qlcl.tphcm@gmail.com về Sở Y tế để theo dõi.

3.2. Nội dung 2. Đánh giá chất lượng bệnh viện

- Công cụ đánh giá: Áp dụng theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0 ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT) và các tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng bệnh viện.

- Điều chỉnh thông tin của Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam:

+ Tiêu chí C8.2, Tiêu mục số 19 và 22: Thay cụm từ “đạt tiêu chuẩn ISO 15189 (trương đương hoặc cao hơn)” bằng cụm từ “đạt từ mức 4 trở lên theo Quyết định số 2429/QĐ-BYT ngày 12 tháng 6 năm 2017 ban hành Tiêu chí đánh giá mức chất lượng phòng xét nghiệm y học”. Đối với các đơn vị đã được Bộ Y tế, Sở Y tế đánh giá sẽ sử dụng kết quả do Bộ Y tế, Sở Y tế công bố. Trong trường hợp đơn vị chưa được đánh giá, Sở Y tế sẽ phối hợp đánh giá tại thời điểm kiểm tra.

+ Tiêu chí D2.3, Mức 3: Bổ sung thêm yêu cầu: “Đạt từ mức 3 trở lên theo Bộ tiêu chí chất lượng đánh giá mức độ an toàn phẫu thuật kèm theo Quyết định số 7482/QĐ-BYT ngày 18 tháng 12 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Y tế”. Nội dung này sẽ được đánh giá vào thời điểm kiểm tra.

+ Các văn bản được lấy làm căn cứ pháp lý trong Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện nếu hết hiệu lực được lấy căn cứ bằng các văn bản mới đã ban hành thay thế. Nội dung các tiêu mục tiếp tục được thực hiện theo phiên bản 2.0.

3.3. Nội dung 3. Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế

- Áp dụng các mẫu phiếu khảo sát theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế đến khi hoàn thành việc kiểm tra, đánh giá của bệnh viện và đoàn của cơ quan quản lý năm 2023. Việc triển khai các mẫu phiếu số 1 và số 2 được thực hiện theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08 tháng 01 năm 2024 sau khi các đơn vị triển khai xong việc kiểm tra, đánh giá của năm 2023.

- Thực hiện khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú, ngoại trú, bà mẹ (mỗi nhóm 30 người) và toàn bộ nhân viên y tế (khuyết danh), nhập trực tuyến trên phần mềm Bộ Y tế qua địa chỉ <https://chatluongbenhvien.vn>.

- Sở Y tế sẽ thành lập Đoàn khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế tại các bệnh viện độc lập với đoàn đánh giá chất lượng bệnh viện.

3.4. Nội dung 4. Kiểm tra sự sẵn sàng công tác cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh: Kiểm tra đầy đủ văn bằng, chứng chỉ đào tạo, tập huấn và công tác cấp cứu, hồi sức tích cực trên thực tế sau khi được đào tạo, đầu tư các đơn vị hồi sức tích cực.

3.5. Nội dung 5. Kiểm tra tình hình áp dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính, nâng cao công tác chất lượng khám bệnh, chữa bệnh: Kiểm tra các bằng chứng có triển khai triển khai hội chẩn, khám chữa bệnh từ xa, kết nối tuyến trên, tuyến dưới bằng các hình thức lưu trữ trên sổ sách, phần mềm và có bằng chứng, hiệu quả tác động giúp nâng cao chất lượng chuyên môn.

3.6. Nội dung 6. Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý nhà nước

- Đối với Công văn chỉ đạo:

+ Công văn số 488/KCB-QLCL&CDT ngày 25 tháng 4 tháng 2023 về việc bảo đảm công tác khám, chữa bệnh trong dịp nghỉ lễ 30/4, 1/5/2023 và Giỗ Tổ Hùng Vương: Có bằng chứng triển khai công văn và có báo cáo số liệu trên phần mềm cdc.kcb.vn theo yêu cầu tại Công văn số 3157/SYT-NVY của Sở Y tế ngày 27 tháng 4 năm 2023 (triển khai đầy đủ đạt 3 điểm, không triển khai hoặc triển khai không đầy đủ 0 điểm).

+ Công văn số 616/KCB-QLCL&CDT ngày 21 tháng 5 năm 2023 về việc phòng, chống nắng nóng cho người bệnh và nhân viên y tế tại cơ sở khám bệnh: Có bằng chứng đã triển khai phòng, chống nắng nóng tại bệnh viện theo yêu cầu tại Công văn số 4976/SYT-NVY của Sở Y tế ngày 23 tháng 6 năm 2023 (triển khai đầy đủ đạt 3 điểm, không triển khai hoặc triển khai không đầy đủ 0 điểm).

+ Công văn số 1808/KCB-QLCL&CDT ngày 22 tháng 12 năm 2023 về việc tăng cường công tác phòng chống rét cho người bệnh và người nhà người bệnh: Các bệnh viện trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh không thuộc phạm vi chỉ đạo và được tính điểm tối đa (3 điểm).

+ Công văn số 1268/KCB-QLCL&CDT ngày 22 tháng 9 năm 2023 về việc rà soát, báo cáo tình hình khám chữa bệnh vào ngày Thứ 7, Chủ nhật tại cơ sở KBCB: Có bằng chứng đã báo cáo trên phần mềm trực tuyến theo yêu cầu tại Công văn số 8182/SYT-NVY của Sở Y tế ngày 26/9/2023 (triển khai đầy đủ đạt 3 điểm, không triển khai hoặc triển khai không đầy đủ 0 điểm).

+ Công văn số 1303/KCB-NV ngày 29 tháng 9 năm 2023 về việc đánh giá thực hiện tình hình cung ứng thuốc tại cơ sở khám bệnh, chữa bệnh: Có bằng chứng đã báo cáo trên phần mềm trực tuyến theo yêu cầu tại Công văn số 8316/SYT-NVD của Sở Y tế ngày 02 tháng 10 năm 2023 (triển khai đầy đủ đạt 3 điểm, không triển khai hoặc triển khai không đầy đủ 0 điểm).

+ Công văn số 1489/KCBQLCL&CDT ngày 01 tháng 11 năm 2023 về việc báo cáo tổng kết 10 năm triển khai Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện: Có bằng chứng đã báo cáo trên phần mềm trực tuyến theo yêu cầu tại Công văn số 9631/SYT-NVY của Sở Y tế ngày 07 tháng 11 năm 2023 (triển khai đầy đủ đạt 5 điểm, không triển khai hoặc triển khai không đầy đủ 0 điểm).

- Đối với Công văn áp dụng điểm thưởng:

+ Công văn số 416/KCB-QLCL&CDT ngày 12 tháng 4 năm 2023 về việc gửi danh mục kỹ thuật và quy trình kỹ thuật của bệnh viện: Có gửi báo cáo theo yêu cầu tại Công văn số 2782/SYT-NVY của Sở Y tế ngày 17 tháng 4 năm 2023. Công văn này chỉ áp dụng với bệnh viện được phân công là đầu ngành theo các chuyên khoa. Các bệnh viện khác không chấm (triển khai đầy đủ được cộng 3 điểm, không triển khai 0 điểm).

+ Có gửi bài trình bày tới Ban tổ chức Diễn đàn Quốc gia chất lượng bệnh viện lần thứ V: Có bằng chứng đã gửi bài báo cáo theo yêu cầu tại Công văn số 10352/SYT-NVY của Sở Y tế ngày 24 tháng 11 năm 2023 (triển khai được cộng 3 điểm, không triển khai 0 điểm).

+ Có gửi Poster dự thi Diễn đàn Quốc gia chất lượng bệnh viện lần thứ V về Sở Y tế theo Công văn số 9970/SYT-NVY ngày 15 tháng 11 năm 2023 của Sở Y tế: Có bằng chứng đã gửi poster đăng tải theo đường dẫn Lễ kỷ niệm 70 năm hệ thống khám, chữa bệnh Việt Nam, 15 năm thành lập Cục Quản lý khám chữa bệnh, Diễn đàn chất lượng Quốc gia lần V. Phòng Nghiệp vụ Y (medinet.gov.vn) (được cộng 3 điểm, không có: 0 điểm)

3.7. Sở Y tế sẽ kết hợp đánh giá các chuyên đề sau:

- Kết quả thực hiện công tác cải cách hành chính, pháp chế, văn thư lưu trữ tại một số bệnh viện.

- Mức chất lượng phòng xét nghiệm đối với các bệnh viện chưa được đánh giá hoặc đã được Sở Y tế đánh giá nhưng muốn đăng ký Sở Y tế đánh giá lại, gửi văn bản báo cáo kèm bản tự đánh giá theo phụ lục ban hành theo Quyết định số 2429/QĐ-BYT.

- Đảm bảo các điều kiện về khám sức khỏe theo các quy định hiện hành.

- Mức ứng dụng công nghệ thông tin theo Thông tư số 54/2017/TT-BYT và Thông tư số 46/2018/TT-BYT tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh.

- Kiểm tra thực hành tốt bảo quản thuốc.

- Kiểm tra liên thông dữ liệu giấy chứng sinh, giấy báo tử lên công giám định bảo hiểm y tế phục vụ Đề án 06/CP theo các quy định hiện hành.

- Kiểm tra Thực hiện đúng quy trình đăng ký hành nghề khám bệnh, chữa bệnh.

Sở Y tế sẽ có hướng dẫn đánh giá các chuyên đề trên bằng văn bản sau.

4. Hướng dẫn một số nội dung lưu ý trong kiểm tra, đánh giá:

- Bệnh viện đa khoa hạng 1 không thành lập Phòng Quản lý chất lượng hoặc đã thành lập nhưng giải thể: Chấm Tiêu chí D1.1 ở mức 1; Trường hợp Phòng QLCL sáp nhập với phòng khác và vẫn có tên QLCL: Chấm đạt. Ví dụ như Phòng QLCL & CĐT, QLCL & CTXH, CSKH...

- Đối với tiêu chí C9.2. Nếu có tình trạng thiếu thuốc do bất kỳ nguyên nhân gì, chấm mức 2 hoặc mức 1 nếu không đạt mức 2.

- Đánh giá tiêu chí A4.6 và B3.2: Các bệnh viện không tiến hành khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế đều chấm mức 1 cho tiêu chí A4.6 và B3.2. Có tiến hành khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế và có nhập số liệu đầy đủ trên phần mềm trực tuyến. Ngoài ra, các bệnh viện cần triển khai đánh giá tiêu chí A4.6 theo hướng dẫn của Sở Y tế tại Công văn số 1033/SYT-NVY ngày 17 tháng 02 năm 2023 của Sở Y tế.

- Đánh giá tiêu chí D3.1: Bệnh viện không tự tổ chức đánh giá, nộp “Báo cáo đánh giá chất lượng bệnh viện” đúng hạn (căn cứ thời gian tiếp nhận của Văn phòng Sở Y tế trên hồ sơ quản lý văn bản của Sở Y tế) hoặc không nộp báo cáo hoặc nộp báo cáo nhưng không đầy đủ các thành phần hồ sơ theo hướng dẫn của Sở Y tế sẽ không đạt tiêu mục 2.

- Hướng dẫn xếp mức tiêu chí D3.3 (Hợp tác với cơ quan quản lý trong việc xây dựng công cụ, triển khai, báo cáo hoạt động quản lý chất lượng):

+ Mức 1: không triển khai toàn bộ 6 công văn trong nội dung 6 hoặc có triển khai nhưng không thực hiện công văn số 1, 4, 5, 6.

+ Mức 2: Có triển khai thực hiện ít nhất 2 công văn, trong đó có 1 trong số các công văn số 1, 4, 5, 6.

+ Mức 3: Triển khai ít nhất 5 công văn, trong đó có công văn số 6; kèm theo các tiêu mục khác của tiêu chí D3.3.

+ Từ Mức 4 trở lên: Triển khai đủ 6 công văn và có ít nhất 1 công văn số 7, 8, 9; kèm theo các tiêu mục khác của tiêu chí D3.3.

5. Mốc thời gian báo cáo số liệu, đánh giá các hoạt động

- Tất cả các số liệu, hoạt động được tính theo mốc thời gian như sau: Số liệu năm 2023 được tính từ ngày 01 tháng 01 năm 2023 đến ngày 31 tháng 12 năm 2023.

- Lưu ý số liệu tài chính: đơn vị tiền trong báo cáo là nghìn đồng (1.000đ).

- Giám đốc phân công nhân viên tổng hợp, nhập và kiểm tra tính chính xác của số liệu; chịu trách nhiệm cao nhất về chất lượng của số liệu sau khi đã báo cáo.

III. Tổ chức thực hiện

1. Các phòng ban chức năng thuộc Sở Y tế: Cử các thành viên tham gia đoàn kiểm tra, đánh giá của Sở Y tế. Cung cấp danh sách những đơn vị có những tồn tại cần

lưu ý, những vi phạm trong năm 2023 liên quan đến những lĩnh vực phụ trách về phòng Nghiệp vụ Y để tổng hợp cung cấp cho đoàn kiểm tra.

1.1. Phòng Nghiệp vụ Y

- Xây dựng kế hoạch kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2023, hướng dẫn các bệnh viện tự kiểm tra, đánh giá theo các nội dung Bộ Y tế ban hành năm 2023. Phối hợp Phòng Tổ chức cán bộ tham mưu thành lập đoàn kiểm tra với đầy đủ thành phần theo quy định. Trưởng Đoàn kiểm tra là PGS.TS.BS. Tăng Chí Thượng, Giám đốc Sở Y tế, Phó Trưởng Đoàn thường trực là PGS.TS.BS. Nguyễn Anh Dũng, Phó Giám đốc Sở Y tế.

- Tổ chức hướng dẫn, thống nhất nội dung kiểm tra, đánh giá cho tất cả các thành viên đoàn kiểm tra Sở Y tế.

- Tổng hợp, cung cấp các nội dung vi phạm của đơn vị đã được các cơ quan có thẩm quyền xử lý trong năm cho đoàn kiểm tra để làm căn cứ chấm tiêu chí có liên quan.

- Sau khi kết thúc kiểm tra, thư ký đoàn hướng dẫn bệnh viện hoàn thiện hồ sơ gửi về Sở Y tế theo quy định. Tổng hợp kết quả đánh giá báo cáo Bộ Y tế, đồng thời đăng tải trên Cổng Thông tin điện tử Ngành y tế.

1.2. Phòng Tổ chức cán bộ

- Tham mưu quyết định thành lập đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và đoàn khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế.

- Sử dụng kết quả kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2023 là một trong các tiêu chí để tham mưu cho Ban Giám đốc Sở Y tế đánh giá thi đua khen thưởng năm 2024.

1.3. Văn phòng Sở Y tế: Tham mưu thanh toán công tác phí cho các thành viên đoàn kiểm tra. Lưu trữ các tài liệu kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện sau khi kết thúc đợt kiểm tra.

1.4. Phòng Công nghệ thông tin: Hỗ trợ các thiết bị khảo sát trực tuyến cho các thành viên của đoàn khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế để thuận tiện cho việc nhập liệu, phân tích và quản lý dữ liệu.

2. Bệnh viện, trung tâm y tế có giường bệnh

- Ban hành quyết định thành lập “Đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2023”. Trưởng đoàn là giám đốc bệnh viện; phó trưởng đoàn là phó giám đốc bệnh viện; thư ký đoàn là lãnh đạo phòng quản lý chất lượng hoặc nhân viên chuyên trách về quản lý chất lượng; thành viên đoàn là nhân viên phòng, tổ và thành viên mạng lưới quản lý chất lượng, lãnh đạo các phòng chức năng, các khoa lâm sàng, cận lâm sàng và bác sĩ, điều dưỡng, nhân viên trong bệnh viện.

- Tiến hành tự kiểm tra, đánh giá ở tất cả các khoa, phòng, bộ phận của bệnh viện theo 06 nội dung hoàn thành trước ngày 02 tháng 02 năm 2024. Trưởng đoàn chịu trách nhiệm về kết quả tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện.

- Nhập kết quả kiểm tra, đánh giá tổng hợp 06 nội dung trên phần mềm trực tuyến <https://chatluongbenhvien.vn>. Phần mềm sẽ khóa và không cho phép bổ sung, điều chỉnh kết quả tự đánh giá sau ngày 02 tháng 02 năm 2024.

- Sử dụng máy ảnh để chụp lại các hình ảnh tích cực và chưa tích cực của bệnh viện, làm bằng chứng minh họa cho kết quả đánh giá.

- Trường hợp các bệnh viện, trung tâm chưa được đánh giá hoặc đã được Sở Y tế đánh giá nhưng muốn đăng ký Sở Y tế đánh giá lại mức chất lượng phòng xét nghiệm, đề nghị đơn vị gửi văn bản báo cáo kèm bản tự đánh giá theo phụ lục ban hành theo Quyết định số 2429/QĐ-BYT.

- Báo cáo kết quả tự kiểm tra về Sở Y tế trước ngày 05 tháng 02 năm 2024 bao gồm 04 mục: (1) Biên bản tự đánh giá theo mẫu phụ lục 1 tại Quyết định số 6858/QĐ-BYT; (2) Phụ lục 309 điểm theo mẫu phụ lục 1 đính kèm kế hoạch; (3) Bản tự đánh giá mức chất lượng phòng xét nghiệm (nếu chưa được Sở Y tế xếp mức); (4) Điểm khảo sát hài lòng người bệnh nội trú, ngoại trú, nhân viên y tế được trích xuất từ phần mềm của Bộ Y tế. Tất cả các tài liệu còn lại liên quan đến kết quả tự kiểm tra, đánh giá sẽ được lưu tại đơn vị, không nộp về Sở Y tế.

- Sau khi Sở Y tế đánh giá, các đơn vị hoàn chỉnh hồ sơ và nộp về Sở Y tế theo hướng dẫn của Đoàn kiểm tra.

Lưu ý: Bệnh viện mới thành lập chưa có tài khoản hoặc quên mật khẩu thực hiện theo hướng dẫn tại mục "Hỏi và đáp" trên phần mềm trực tuyến.

3. Bệnh viện hạng 1, Trung tâm Kiểm chuẩn Xét nghiệm Thành phố, Liên Chi Hội kiểm soát Nhiễm khuẩn Thành phố

- Cử các thành viên tham gia đoàn kiểm tra, đánh giá của Sở Y tế. Tạo điều kiện để các thành viên tham gia đầy đủ các buổi kiểm tra, đánh giá của Sở Y tế.

- Trong trường hợp thành viên của đơn vị phải tiếp đoàn đánh giá của Sở Y tế, đơn vị phải có văn bản cử thành viên thay thế, thành viên thay thế phải có trình độ, kinh nghiệm tương đương thành viên chính.

Trên đây là Kế hoạch kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2023 tại các bệnh viện, trung tâm y tế có giường bệnh nội trú trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh, đề nghị các đơn vị triển khai thực hiện. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc đề nghị đơn vị liên hệ Sở Y tế (Phòng Nghiệp vụ Y, Điện thoại: 028.39309981) để được hướng dẫn./.

Nơi nhận:

- Cục QL KCB, BHYT;
- Bộ LĐ TB&XH;
- Bộ Giao thông Vận tải
- Tập đoàn Bưu chính viễn thông Việt Nam;
- Liên Chi Hội KSNK TP;
- Ban Giám đốc Sở Y tế;
- BV công lập, tư nhân;
- TTYT Q.3, Q.5, Q.10, Cần Giờ;
- BV ĐK Bưu điện, CH-PHCN, GTVT;
- Lưu: VT, NVY.

(Đính kèm phụ lục 1, phụ lục 2)

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**SỞ
Y TẾ**

Nguyễn Anh Dũng



Phụ lục 1.

BÁO CÁO KẾT QUẢ TỰ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG BỆNH VIỆN VÀ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NĂM 2023


Tên bệnh viện:-----


Họ tên đầu mối được phân công đánh giá chất lượng bệnh viện (họ tên, chức vụ, số điện thoại liên lạc): -----

TT	Nội dung đánh giá	Cách tính	Điểm chuẩn	Điểm đạt
1	Thông tin, số liệu hoạt động bệnh viện	- Nhập đầy đủ thông tin: 20 điểm - Nhập thiếu: 3 điểm - Không nhập: 0 điểm	10 điểm	
2	Đánh giá Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện	Kết quả đánh giá mức chất lượng nhân với 40	200 điểm	
3	Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế	- Tỷ lệ % hài lòng NB nội trú quy ra thang điểm 10 (ví dụ 80% thì được 8 điểm)	10 điểm	
		- Tỷ lệ % hài lòng NB ngoại trú quy ra thang điểm 10	10 điểm	
		- Tỷ lệ % hài lòng NVYT quy ra thang điểm 10	10 điểm	
4	Kiểm tra công tác cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh	Triển khai công tác hồi sức tích cực		
		- Có ít nhất 2 bác sỹ được đào tạo về hồi sức tích cực từ 3 tháng trở lên.	5 điểm	
		- Có khoa hồi sức tích cực hoặc thành lập mới đơn vị (khoa, trung tâm) hồi sức tích cực. Đơn vị có ít nhất 3 bác sỹ chuyên khoa cấp cứu, hồi sức tích cực trở lên.	5 điểm	
5	Áp dụng CNTT trong cải cách hành chính, nâng cao chất lượng KCB	Kiểm tra các nội dung liên quan đến phát triển CNTT như sau: (tối đa 30 điểm)		
		- Có áp dụng CNTT đặt lịch hẹn khám trước, tỷ lệ người đến khám sử dụng dưới 50%;	5 điểm	
		- Có áp dụng CNTT đặt lịch hẹn khám trước, tỷ lệ người đến khám sử dụng trên 50%;	10 điểm	
		- Có triển khai hội chẩn, KCB từ xa, kết nối tuyến trên, tuyến dưới;	10 điểm	
		- Việc áp dụng bệnh án điện tử, kê đơn điện tử:		
		+ Thực hiện tốt, áp dụng hoàn toàn bệnh án điện tử	10 điểm	
		+ Khá, đã áp dụng bệnh án điện tử cho trên 50% module	5 điểm	
		+ Trung bình, bắt đầu triển khai áp dụng	3 điểm	
+ Kém, không áp dụng, không phát triển	0 điểm			



✓

6.1	Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý nhà nước	Danh sách văn bản theo hướng dẫn của Bộ Y tế	20 điểm	
	1	Công văn số 488/KCB-QLCL&CĐT ngày 25/4/2023 về việc bảo đảm công tác khám, chữa bệnh trong dịp nghỉ lễ 30/4, 1/5/2023 và Giỗ Tổ Hùng Vương	3 điểm	
	2	Công văn số 616/KCB-QLCL&CĐT ngày 21/5/2023 về việc phòng, chống nắng nóng cho người bệnh và nhân viên y tế tại cơ sở khám bệnh	3 điểm	
	3	Công văn số 1808/KCB-QLCL&CĐT ngày 22/12/2023 về việc tăng cường công tác phòng chống rét cho người bệnh và người nhà người bệnh	3 điểm	
	4	Công văn số 1268/KCB-QLCL&CĐT ngày 22/9/2023 về việc rà soát, báo cáo tình hình khám chữa bệnh vào ngày Thứ 7, Chủ nhật tại cơ sở KBCB	3 điểm	
	5	Công văn số 1303/KCB-NV ngày 29/9/2023 về việc đánh giá thực hiện tình hình cung ứng thuốc tại cơ sở khám bệnh, chữa bệnh	3 điểm	
	6	Công văn số 1489/KCBQLCL&CĐT ngày 1/11/2023 về việc báo cáo tổng kết 10 năm triển khai Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện	5 điểm	
6.2	Áp dụng điểm thưởng		9 điểm	
	7	Công văn số 416/KCB-QLCL&CĐT ngày 12/4/2023 về việc gửi danh mục kỹ thuật và quy trình kỹ thuật của bệnh viện	3 điểm	
	8	Có gửi bài trình bày tới Ban tổ chức Diễn đàn Quốc gia chất lượng bệnh viện lần thứ V	3 điểm	
	9	Có gửi Poster dự thi tới Sở Y tế và Ban tổ chức Diễn đàn Quốc gia chất lượng bệnh viện lần thứ V	3 điểm	
	Tổng cộng		309 điểm	

Đính kèm: Biên bản tự đánh giá theo mẫu phụ lục 1 tại Quyết định số 6858/QĐ-BYT. 

Ngày tháng năm

GIÁM ĐỐC

(Ký và ghi rõ họ và tên)



Phụ lục 2.

LỊCH DỰ KIẾN ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CỦA SỞ Y TẾ TẠI CÁC BỆNH VIỆN

TT	Bệnh viện	Ngày	Tuần
1.	BV Hùng Vương	28/02/2024	28/2 - 01/3
2.	BV Từ Dũ		
3.	BV Nhân Dân 115	29/02/2024	
4.	BV Nhân Dân Gia Định		
5.	BV Bình Dân		
6.	BV Nhi đồng 1	1/3/2024	
7.	BV Nhi đồng 2		
8.	BV Nhi đồng Thành phố		
9.	BV Truyền Máu Huyết Học	5/3/2024	
10.	Viện Y Dược Học Dân Tộc		
11.	BV Bệnh Nhiệt đới	6/3/2024	
12.	BV Ung Bướu		
13.	BV Da liễu		
14.	BV Y Học Cổ Truyền	7/3/2024	
15.	BV Tai Mũi Họng		
16.	BV Lê Văn Thịnh		
17.	BV Quận 11	8/3/2024	
18.	BV Thành phố Thủ Đức		
19.	Viện Tim	12/3/2024	12/3-15/3
20.	BV Răng Hàm Mặt		
21.	BV Mắt	13/3/2024	
22.	BV Quận Bình Thạnh		
23.	BV Nguyễn Tri Phương		
24.	BV Nguyễn Trãi	14/3/2024	
25.	BV Chấn thương Chỉnh hình		
26.	BV Quận Tân Phú		
27.	BV Phạm Ngọc Thạch	15/3/2024	
28.	BV Đa khoa khu vực Củ Chi		
29.	BV PHCN - ĐTBNN	19/3/2024	19/3-22/3
30.	BV Trung Vương		
31.	BV An Bình	20/3/2024	
32.	BV Huyện Bình Chánh		



TT	Bệnh viện	Ngày	Tuần
33.	BV Đa khoa khu vực Thủ Đức		
34.	BV Quận 7		
35.	BV Huyện Củ Chi	21/3/2024	
36.	BV Đa khoa Sài Gòn		
37.	BV Quận 4	22/3/2024	
38.	BV Đa khoa khu vực Hóc Môn		
39.	BV Quận 12	26/3/2024	
40.	BV Quận Phú Nhuận		
41.	BV Quận 8		
42.	BV Quận Bình Tân	27/3/2024	
43.	BV Quận 1		26/3-29/3
44.	BV Tâm Thần		
45.	BV Lê Văn Việt	28/3/2024	
46.	BV Huyện Nhà Bè		
47.	BV Quận Tân Bình		
48.	BV Quận Gò Vấp	29/3/2024	
49.	Trung tâm Y tế Quận 3		
50.	Trung tâm Y tế Quận 5	2/4/2024	
51.	BV Quận 6		
52.	Trung tâm Y tế Quận 10	3/4/2024	
53.	BV Nhân Ái		
54.	Khu Điều Trị Phong Bến Sắn	5/4/2024	02/4-05/4
55.	Trung tâm Y tế Cần Giờ		
56.	BV Đa khoa Hoàn Mỹ Sài Gòn		
57.	BV Đa khoa Tâm Anh TP,HCM	4/4/2024	
58.	BV ĐK QT Vinmec Central Park		
59.	BV Tim Tâm Đức	9/4/2024	
60.	BV Phụ Sản Mê Kông		
61.	BV Đa khoa Mỹ Đức		
62.	BV Gia An 115	10/4/2024	
63.	BV Đa khoa An Sinh		09/4-12/4
64.	BV Quốc tế Mỹ		
65.	BV FV	11/4/2024	
66.	BV Mỹ Đức Phú Nhuận		

✓

TT	Bệnh viện	Ngày	Tuần
67.	BV Quốc tế City	12/4/2024	
68.	BV Xuyên Á		
69.	BV ĐKQT Hoàn Mỹ Thủ Đức	16/4/2024	
70.	BV Đa khoa Vạn Hạnh		
71.	BV Phụ Sản Quốc Tế Sài Gòn	17/4/2024	16/4-19/4
72.	BV SAIGON-ITO Phú Nhuận		
73.	BV Tai Mũi Họng Sài Gòn	18/4/2024	
74.	BV Quốc tế CTCH Sài Gòn		
75.	BV Đa khoa Hồng Đức III	19/4/2024	
76.	BV Thẩm Mỹ JW Hàn Quốc		
77.	BV Thẩm mỹ Emcas	23/4/2024	
78.	BV Triều An		
79.	BV Thẩm Mỹ Thanh Vân	24/4/2024	23/4-26/4
80.	BV Thẩm mỹ Kangnam Sài Gòn		
81.	BV ĐK Quốc tế Nam Sài Gòn	25/4/2024	
82.	BV Đa Khoa Tân Hưng		
83.	BV PTTM Gang Whoo	26/4/2024	
84.	BV Đa khoa Quốc tế Minh Anh		
85.	BV Mắt KTC Phương Nam	2/5/2024	29/4-3/5
86.	BV PTTM-RHM Worldwide		
87.	BV Đa khoa Quốc tế DNA	3/5/2024	
88.	BV PTTM Thu Cúc		
89.	BV Mắt quốc tế Việt Nga	7/5/2024	
90.	BV Mắt QT Hoàn Mỹ Sài Gòn		
91.	BV Đa khoa Quốc Ánh	8/5/2024	7/5-10/5
92.	BV PTTM Ngô Mộng Hùng		
93.	BV Thẩm Mỹ Đông Á	9/5/2024	
94.	BV CK Thẩm Mỹ Việt Mỹ		
95.	BV Đa Khoa Mắt Sài Gòn	9/5/2024	
96.	BV Đức Khang		
97.	BV Ngoại Thần kinh Quốc tế	9/5/2024	
98.	BV Mắt Việt Hàn		
99.	BV Đa khoa Tâm Trí Sài Gòn	9/5/2024	
100.	BV Mắt Sài Gòn II		

TT	Bệnh viện	Ngày	Tuần
101.	BV Thân dân		
102.	BV QT Columbia Asia Gia Định	10/5/2024	
103.	BV Thẩm Mỹ Kỳ Hòa -MEDIKA		
104.	BV PTTM Quốc tế Thảo Điền	14/5/2024	
105.	BV RHM TM Paris		
106.	BV Gaya Việt - Hàn		
107.	BV PT THTM Hiệp Lợi	15/5/2024	
108.	BV PTTM Á Âu		
109.	BV Răng Hàm Mặt Mỹ Thiện	16/5/2024	14/5-17/5
110.	BV PTTM Angel		
111.	BV Thẩm mỹ AVA Văn Lang		
112.	BV Thẩm Mỹ Sao Hàn	17/5/2024	
113.	BV Mắt Cao Thắng		
114.	BV STO Phương Đông	21/5/2024	
115.	BV Thẩm mỹ Kim Hospital		
116.	BV Răng Hàm Mặt Sài Gòn		
117.	BV Ngoại khoa Sante	22/5/2024	
118.	BV Hồng Đức II		21/5-24/5
119.	BV TM An Nam	23/5/2024	
120.	BV CH-PHCN		
121.	BV GTVT	24/5/2024	
122.	BV ĐK Bưu điện		

Lưu ý: Lịch khảo sát hài lòng của Sở Y tế sẽ trước lịch kiểm tra từ 1-2 ngày. Trong trường hợp Giám đốc bệnh viện có lịch công tác ngoài Thành phố, không thể tiếp Đoàn, đề nghị Bệnh viện liên hệ trực tiếp Phó Trưởng Đoàn thường trực để xin ý kiến.

